Veilingsites: een andere verkoopmethode

Eenmaal, andermaal...

Je besluit staat vast. Je neemt deze zomervakantie te baat om eindelijk eens die stof vergarende familiestukken te verzilveren, en om die laatste ontbrekende stukken van je verzameling aan te kopen. Je kan daarvoor naar al dan niet gespecialiseerde winkels gaan, je kan voor dag en dauw opstaan om rommelmarkten te bezoeken of je kan, vanuit het comfort van je luie stoel, kopen en verkopen op veilingsites.

Nu bieden on-lineveilingsites wel een aantal voordelen op het koopproces in de fysieke wereld, toch loeren ook op het internet verschillende gevaren om de hoek zoals oneerlijke kopers of verkopers. De Romeinen wisten het al: caveat emptor ofte wees op uw hoede, koper! In dit dossier gaan we dan ook na waar je moet voor opletten als je iets verkoopt of aankoopt op een veilingsite.

Een ruime keuze

Eerst en vooral zal je moeten kiezen aan welke veilingsite je je vertrouwen schenkt. De keuze is overweldigend. Er bestaan immers honderden veilingsites die hun diensten aanbieden (zie [http://auctions.nettop20.com/] voor de top-20). Deze sites variëren van zeer groot en wereldwijd (eBay [www.ebay.com met een kleine vijftig miljoen gebruikers) naar klein en lokaal (Yezzz [www.yezzz.com], BidiBid [www.bidibid.com], Ricardo [www.Ricardo.nl]).
Als je een welbepaald soort producten zoekt, kan je ook je kans wagen op gespecialiseerde veilingsites (bijvoorbeeld juwelen: [www.gemtraders.com], teddyberen: [www.calicoteddy.com]). Zelfs de bekende veilinghuizen hebben hun actieterrein naar het internet uitgebreid en je vindt Sotheby's en Christie's dan ook op [www.auctionsite.com].



eBay heeft als meest gebruikte veilingsite een uitgebreid pakket regels ontwikkeld, die je als (ver-)koper vaak bijkomende bescherming bieden. Toch is eBay niet zaligmakend. Voor elk voorwerp dat je verkoopt, moet je een (kleine) som aan eBay betalen. Als je het kleiner zoekt en geen transactievergoeding wenst te betalen, ben je bijvoorbeeld bij [www.yezzz.com] aan het goede adres.
Kortom, het is met veilingsites zoals met alle andere sites op het internet: je dient er een aantal uit te proberen om die site te vinden die het beste bij jouw voorkeuren en behoeften past.

Je rechten als gebruiker

Kopen en verkopen via een veilingsite kan dan heel wat gebruiksgemak bieden, het juridisch plaatje is een stuk ingewikkelder. Beeld je de volgende situatie maar eens in: je koopt als Belgische koper een tweedehands computer van een Amerikaanse verkoper, die de computer via een Duitse firma laat leveren. Je doet de doos open, plugt hoopvol alle kabels in en... het scherm blijft zwart. Je wenst natuurlijk je geld terug te krijgen en schrijft de verkoper aan. Die kaatst de bal echter door naar de firma die de computer geleverd heeft en schermt bovendien met een of andere obscure Amerikaanse wet die voorziet dat tweedehands goederen zonder enige waarborg worden verkocht. Daar sta je dan met je nieuw speeltje dat je onmiddellijk richting prullenbak of hersteller mag verwijzen.
Om jezelf dergelijke ontgoochelingen en juridische hoofdbrekens te besparen, kan je beter enkele vuistregels in acht nemen wanneer je deelneemt aan veilingen op internet.

Niet eender wat kopen

Allereerst dit: internationale veilingsites bieden vaak een omvangrijk gamma goederen aan en hebben bovendien een zeer ruime gebruikersbasis. Het hoeft dan ook niet te verwonderen dat je er vaak de gekste en/of vreemdste dingen kan terugvinden.
Let er wel op dat sommige goederen die vrij op een veilingsite te koop worden aangeboden,



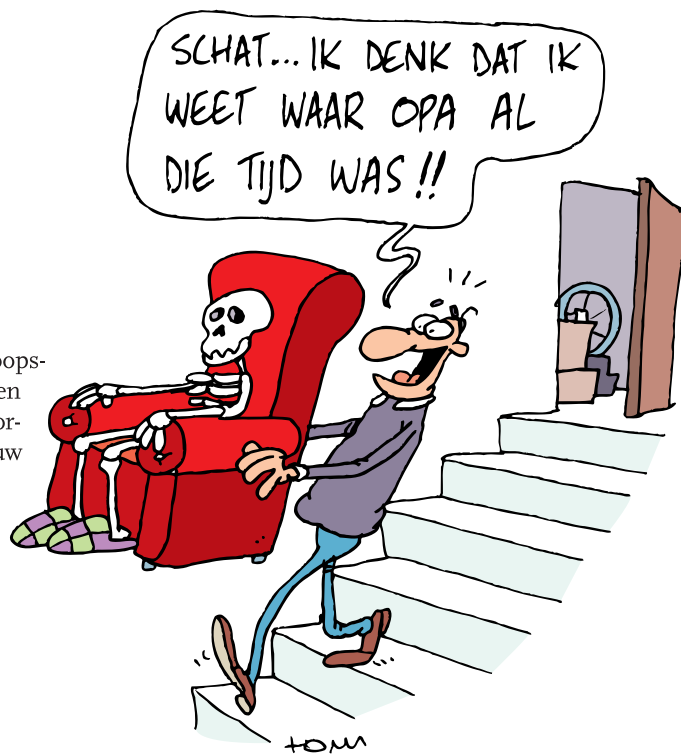
aan een bepaalde Belgische reglementering en/of verbod onderworpen kunnen zijn en dus niet zomaar in België mogen geïmporteerd worden. Zo zijn realistisch uitziende namaakwapens misschien vrij verhandelbaar in sommige landen, ze mogen echter niet in België verkocht worden.
De omgekeerde situatie kan zich ook voordoen: goederen die in België vrij verhandelbaar zijn, kunnen in het buitenland aan bepaalde restricties onderworpen zijn. Zo is de verkoop van encryptieprogramma's in de Verenigde Staten aan een strenge reglementering onderworpen.
Let dus op wat je in België importeert (de douane kijkt vaak mee) of aan wie je bepaalde goederen in het buitenland verkoopt om problemen te vermijden.

Lees goed de regels na

Een tweede vuistregel die je steeds in je achterhoofd dient te houden, is dat iedere zichzelf respecterende website specifieke gebruikregels ontwikkeld heeft. Naast bepalingen die betrekking hebben op privacy, inlogprocedure en dergelijke meer, worden vaak ook bepaalde regels uitgevaardigd die betrekking hebben op de kooptransacties. Zo stellen bepaalde sites een termijn van enkele dagen vast waarbinnen koper en verkoper elkaar dienen te contacteren, voorzien andere veilingsites in specifieke klachtprocedures, bepalen nog andere sites regels die de verkoper dient na te leven bij de aanbieding van zijn goederen, enz. Lees die



.. verkocht!



regels dus goed na, ze zullen je vaak uit de nood kunnen helpen. Trouwens, sommige sites (zoals eBay) bieden nu de mogelijkheid aan om je veilingtransactie te laten verzekeren. Een kleine meerkost, die je echter voor groter onheil kan behoeden.

Je wenst te verkopen...

Die antieke theepot staat al langer in de weg en je wenst hem eindelijk van de hand te doen. Waar moet je nu zoal op letten? Wees allereerst zo volledig mogelijk in je beschrijving. Beperk je niet tot "Mooie antieke theepot te koop". Omschrijf de periode, geef details weer (grootte, materie, enz.) en vermeld eventueel de oorsprong. Wees vooral eerlijk: als je theepot gebreken vertoont of ooit hersteld is geweest, zet dat dan in de beschrijving. Voeg zo mogelijk ook een duidelijke foto toe. Zo vermijd je dat de koper zijn geld terugeist, omdat de theepot een deuk vertoont waarvan hij niet op de hoogte was.
Wijd ook een paragraaf aan je verkoopvoorwaarden. Wie draagt de verzendingskosten? Binnen welke termijn wens je de betaling te ontvangen? Welke betalingswijze aanvaard je? Wie draagt de bankkosten? Hoelang mag de koper protesteren? Onder welke voorwaarden ben je desgevallend bereid het geld terug te storten? Door dit alles goed te omschrijven, vermijd je al heel wat discussies.
Wanneer je theepot dan verkocht is en je het geld hebt ontvangen, dien je de nodige aandacht te besteden aan de verzending. Pak de theepot goed in en verstuur het pakket aangetekend. Zo heb je een bewijs van verzending en vermijd je dat de koper kan beweren niets ontvangen te hebben. Als de koper erop staat dat je het pakket niet aangetekend verzendt (omdat hij bijvoorbeeld die kleine meerkost wenst te vermijden), meld hem dan uitdrukkelijk dat hij de verzendingsrisico's op zich neemt.



Als je die regels naleeft, zal je als verkoper goed beschermd zijn. Trouwens, het moet gezegd: als verkoper neem je in feite niet zoveel risico: de basisregel wil immers dat je het product pas verzendt nadat je de betaling ontvangen hebt. Als de koper dus niet betaalt, kan je het product opnieuw te koop aanbieden en verlies je enkel je verkoopscommissie (de meeste sites voorzien zelfs dat je, in dergelijke gevallen, korting krijgt of je product gratis opnieuw te koop kan aanbieden).

... en te kopen

Als koper neem je wat meer risico's dan de verkoper. Als je de volgende regels respecteert, kan je die risico's echter sterk beperken.
Om te weten wat voor vlees je in de kuip hebt, onderzoek je beter eerst de rating van de verkoper. Ratings zijn een door de veilingsites ontwikkeld systeem waarbij je in één oogopslag kan inschatten hoe degelijk de verkoper/koper is. Het systeem werkt als volgt. Bij iedere afgeronde verkoop/koop, kan iedere partij de andere partij als het ware punten geven: +1 bij een geslaagde transactie, 0 bij een weliswaar geslaagde, maar niet optimale transactie (de koper heeft bijvoorbeeld pas betaald na vier rappels) en –1 bij een mislukte transactie (de verkoper heeft bijvoorbeeld geweigerd het product te verkopen). De som van al die punten maakt dan de rating uit van een welbepaalde gebruiker. Beperk je niet tot de totale rating, kijk ook de details na. Iemand die een rating heeft van tien, opgebouwd dankzij tien positieve commentaren, is vermoedelijk betrouwbaarder dan iemand die een rating van vijftien heeft, bestaande uit dertig positieve commentaren en vijftien negatieve.
De rating geeft je een eerste indruk maar staar je daar niet blind op. Iedere verkoper/koper is immers ooit begonnen en een lage rating kan dan ook gewoon een aanduiding zijn van een beginnende gebruiker. Daarnaast is een hoge rating natuurlijk geen garantie van een geslaagde aankoop/verkoop.
Houd dan ook steeds het volgende in het achterhoofd. Daar waar de verkoper een gedetailleerde beschrijving dient op te stellen, moet de koper die uiteraard aandachtig nalezen. Is de beschrijving volledig? Staan alle details erin vermeld? Klopt alles? Bekijk de foto aandachtig. Klopt die met de beschrijving? Is de foto gedetailleerd of eerder wazig? Laat je niet bedotten: de koper die dacht een PlayStation II tegen een spotprijsje aan te kopen en na betaling een... foto van een PlayStation II toegestuurd kreeg, zal zich wel blijven vervloeken dat hij de beschrijving niet beter gelezen had!
Lees zeker ook de verkoopsvoorwaarden na. Welke rechten heb je als koper? Kan je protesteren? Op welke wijze kan je betalen?
Als je vragen of twijfels hebt, aarzel dan vooral niet om de verkoper om verduidelijking te vragen. Daar bestaat e-mail immers voor. Vraag hem uitdrukkelijk welke waarborgen hij biedt en onder welke voorwaarden je het product desgevallend mag terugsturen. Als de voorwaarden of het antwoord je niet bevallen, koop het product dan niet. Het zal ongetwijfeld nog door een andere verkoper worden aangeboden.
Gebruik in de mate van het mogelijke steeds een veilige betalingsmethode. Baar geld versturen in een envelop mag dan misschien goedkoop zijn, het vergroot alleen het risico dat je betaling nooit toekomt (of dat de verkoper beweert het geld nooit ontvangen te hebben). Een overschrijving is al veiliger, want het laat een duidelijk spoor na. Maar het veiligste betaalmiddel is een kredietkaart, aangezien die vaak de mogelijkheid biedt om de betaling te annuleren ingeval er zich een probleem stelt met de transactie.
Vandaag de dag bestaan er ook gespecialiseerde sites die hun betalingsdiensten aanbieden, zodat je bijvoorbeeld als particuliere verkoper toch Visa-betalingen kan aanvaarden. Paypal [**www.paypal.com**] en Bidpay [**www.bidpay.com**] zijn bekende voorbeelden. Voordat je hier gebruik van maakt, moet je zeker hun gebruiksvoorwaarden nalezen. Controleer ten slotte je aankoop bij ontvangst.

Stemt het product overeen met de beschrijving? Zijn alle gebreken vermeld? Waren ze correct beschreven of verdoezeld? Heb je alles gekregen?

Problemen?

Als alles klopt, kan je de verkoper een positieve rating geven.
Indien er iets niet zou kloppen, moet je dat onmiddellijk melden aan de verkoper. Wacht vooral niet, stuur onmiddellijk een mailtje om het probleem uit de doeken te doen. Beschrijf het probleem in detail en stel een oplossing voor (terugbetaling van een deel van de prijs, annulering van de verkoop, excuses, enz.). Als de verkoper niet wil meewerken, kan je hem een negatieve rating geven en het probleem aankaarten bij de veilingsite, die dan contact zal opnemen met de verkoper om de nodige druk op hem uit te oefenen. Neem ook, indien toepasselijk, contact op met je kredietkaartmaatschappij om de betaling te laten blokkeren. Dit alles zal normaliter bijna alle problemen kunnen verhelpen.

Eenmaal, andermaal

Laat het voorgaande je vooral niet afschrikken. Dagelijks worden letterlijk honderdduizenden transacties beklonken via veilingsites, in de overgrote meerderheid van de gevallen tot volledige genoegdoening van koper en verkoper (zo zijn er in amper 0.01% van de transacties bij eBay problemen). Veilingsites maken dan ook een (ver-)koopmogelijkheid uit die het proberen meer dan waard is. Net zoals bij je dagdagelijks aan- en verkopen geldt ook hier dat een verwittigd gebruiker er twee waard is.



— Emmanuel Van Melkebeke —
Advocaat aan de balie te Brussel

WIE VAN DE 3

Veilingsites

DRIE OM OP TE BIEDEN

In België zijn er drie veilingplatformen die enige populariteit genieten: eBay, Yezzz en Bidibid. We gingen op elk van deze sites op zoek naar een Opel Astra, een 17-inch monitor en een modem. Vervolgens trachtten we ook een webcamera en twee boeken te verkopen. Gaandeweg werd duidelijk hoe populair de ene site wel is en hoe gebruiksvriendelijk de andere. We overlopen even kort de voor- en nadelen.



De kleinste

Bidibid is ongetwijfeld de kleinste van de drie. Een counter op de site verklapt ook droogweg dat er nog geen 500 voorwerpen te koop staan. Het aantal biedingen is bedroevend laag en vele items zijn reeds meerdere keren in de vitrine geplaatst. Wel positief aan deze site is dat alles (voorlopig nog) gratis is: ook als je product daadwerkelijk wordt verkocht, ben je geen bedrag verschuldigd aan Bidibid. Omdat er niet zo gek veel producten zijn, komt elke nieuwe veiling even op de homepagina te staan. Daar moet je op andere veilingsites wel meer geluk of centen voor veil hebben… Zoals we een beetje hadden verwacht, bleven onze boeken en de webcamera op Bidibid onverkocht.

Veel zoekertjes

Yezzz is een Belgisch platform dat wél een groot aantal handelaars en kopers weet te lokken. Bij onze eerste zoekopdracht naar een Opel Astra werden we zowat overspoeld met aanbiedingen, maar schijn bedriegt. Op Yezzz staan veilingen en zoekertjes door elkaar en deze laatste zijn immens populair bij autohandelaars. Klik je op zo'n aanbieding, dan krijg je een typische autohandelpagina te zien en moet je de handelaar in kwestie e-mailen of bellen. Bij de zoektocht naar een 17 inch monitor en de modem bleek het aanbod al veel minder te zijn, maar toch bevredigend. Hier ging het wel over veilingen van particulier tot particulier.
Het veilen van een product op Yezzz is voorlopig nog gratis. Indien je product verkocht wordt, ben je wel een commissie verschuldigd, wanneer de buit groter is dan € 10. Je moet 5% van de verkoopprijs doorstorten aan Yezzz, met een maximum van € 50. Je doet dat overigens op maandbasis. Yezzz houdt voor jou een rekening bij en stuurt maandelijks een factuur.
Naast het veilen van producten, kan je op de Yezzz-site ook zoekertjes plaatsen. Dat is echter niet gratis. Je betaalt € 4 voor een algemeen zoekertje, € 7,50 voor een auto- of motorzoekertje of € 17,50 voor een immozoekertje. We hebben de indruk dat vooral professionele handelaars er gebruik van maken.
Wil je een zoekertje of veiling in de kijker plaatsen, dan kan je opteren voor een 'Diamond', 'Gold' of 'Silver Premium' behandeling. Afhankelijk van de gekozen formule wordt je zoekertje op een specifieke plaats gezet, bijvoorbeeld steeds bovenaan de lijst van aanbiedingen. Zo'n voorkeursbehandeling kostte op het moment van dit schrijven € 3,72 per dag. We waren wel teleurgesteld over onze verkoopactiviteiten. De items werden weliswaar enkele keren bezocht, maar geboden werd er niet.



De moeder van alle veilingsites

eBay is de moeder van alle veilingsites. Dit platform ontstond in de VS en kocht in Europa meerdere nationale spelers op. Zo is iBazar opgegaan in eBay. Het aanbod is ook hier erg groot en het gonst van de bedrijvigheid. Het aantal Astra's, 17 inch monitoren en modems kwam nagenoeg overeen. Je merkt overigens meteen dat sommige producten ook op Yezzz staan en dat is natuurlijk niet de bedoeling. Op één van de twee sites zal er immers een koper ontevreden achter blijven…
Ook het veilen van producten op eBay is nog gratis. Enkel als je een veiling combineert met een 'Nu Kopen' dienst (vergelijkbaar met de Meeneemprijs-formule van Yezzz), betaal je € 0,05 administratiekost. Als je een minimumprijs hanteert, betaal je eveneens een vergoeding, namelijk € 1, ook al wordt je product niet verkocht. Is dat wel zo, dan betaal je commissie: 5 % op de verkoopprijs die ligt tussen de € 0 en € 50; 3,50% op het bedrag dat daarbovenuit stijgt en lager is dan € 1.000 en nog eens 1,50% op het bedrag boven de € 1.000. eBay beschikt over een behoorlijk aantal mogelijkheden en dat maakt het een beetje onoverzichtelijk. Voeg daarbij nog eens de mogelijkheden om je veiling extra in de kijker te plaatsen (via een aanbieding in de galerij voor € 0,05 tot een topaanbieding op de homepage voor € 5,95) en je gaat zowaar wensen dat er een boekhouder naast je komt zitten. eBay was in onze minitest alvast de enige plaats waar we een webcamera verkocht kregen. De afhandeling van de verkoop verliep volledig naar wens. – JO VERLUYTEN